

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2503310

Matèria Sanitat

Assumpte Assistència sanitària. Demora.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El dia 01/09/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2503310.

La persona promotora de la queixa, en el seu escrit inicial, manifesta el següent (el subratllat i la negreta són nostres):

Me dirigisc a vostés per a presentar una queixa formal a causa de l'alta demora en l'atenció mèdica en el Departament de Salut Xàtiva-Ontinyent, concretament a l'Hospital General d'Ontinyent, en l'especialitat de traumatologia.

Al mes de gener de 2025 la traumatòloga va sol·licitar cita en la consulta de Rehabilitació per problemes de fascitis plantar permanents. No obstant això, fins a la data de hui no he rebut citació. Al posar-me en contacte amb el servei en diuen que vorem si al proper any podré ser atesa. Davant esta situació, el 26 de maig de 2025 vaig presentar una queixa en el SAIP, la qual va ser resposta el 20 de juny de 2025. En aquesta resposta, únicament es justifica la demora amb el dèficit de professionals i l'excés de treball, sense que se m'aporte cap solució efectiva al meu cas. (...)

El 25/09/2025 vam dictar la Resolució d'inici d'investigació, en la qual es requeria a la Conselleria de Sanitat que, en el termini d'un mes, emetera un informe sobre este assumpte.

La Conselleria de Sanitat, a través de la directora de Gabinet del Conseller, ens va donar trasllat de l'informe de la Direcció Mèdica de l'Hospital General d'Ontinyent, de data 22/10/2025 (registre d'entrada en esta institució de 03/11/2025), en què s'assenyalava el següent (el subratllat i la negreta són nostres):

En contestación a la reclamacion interpuesta por la paciente (...), informamos:

Tal y como le comentamos en su momento en la primera queja desde el SAIP, debido a la gran demanda de interconsultas en el Servicio de RHB, añadido al déficit actual de Facultativos en este centro , y aunque se está compensando con los profesionales del Hospital de Xàtiva:

- Se priorizan las interconsultas segun la urgència o preferentes.
- **Hay pacientes con la misma patologia esperando ser valorados desde el 2024. Y la interconsulta de la demandante es de enero del 2025, derivada de la consulta de COT.**
- Hay mucha demanda en este Servicio por el gran numero de patologia urgente que recibimos

Por ello les comunicamos que estamos adoptando todas las medidas y acciones organizativas oportunas para reducir las listas de demora existentes, por el bien de una buena atención sanitaria.

En data 04/11/2025 vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

Amb tot, en data 16/12/2025 l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic de Greuges va contactar telefònicament amb la persona promotora de la queixa per a conèixer la seua situació assistencial. L'autora de la queixa ens comunica que el Servei de Rehabilitació del Departament de Salut Xàtiva-Ontinyent encara no li havia donat cita.

2 Conclusions de la investigació

Concloso la tramitació ordinària de la queixa, la resollem amb les dades que consten en l'expedient.

L'objecte del present expedient de queixa, tal com va quedar definit en la nostra Resolució d'inici d'investigació de data 25/09/2025, era conèixer quan estava previst que la persona titular de la queixa fora citada pel Servei de Rehabilitació de l'Hospital General d'Ontinyent des del mes de gener de 2025 (problemes de fasciïtis plantar permanents).

De les actuacions dutes a terme es desprén que la persona promotora de la queixa no ha sigut citada pel Servei de Rehabilitació de l'Hospital General d'Ontinyent.

Arribats a este punt, i en relació amb la **demora en l'assistència sanitària**, exposem els arguments i les reflexions següents, que són el fonament de les recomanacions amb què concloem.

Considerem que la demora en l'àmbit de l'atenció especialitzada, com ha ocorregut en el present cas (el pacient està pendent de ser citat pel Servei de Rehabilitació des de gener de 2025, això és, quasi un any), podria no ser prou respectuosa amb el dret a la protecció de la salut de la persona titular de la queixa.

Esta institució entén que la salut és un element bàsic en la qualitat de vida de la ciutadania. En este sentit, cal intensificar la defensa dels drets i les llibertats de les persones quan les circumstàncies extremes fan dels servicis públics el suport fonamental per a la vida de gran part de la ciutadania.

D'acord amb això, entenem que l'excessiva demora a obtindre una assistència sanitària (en este cas, ser citat per a RHB) no es correspon amb el dret de la ciutadania a una bona administració a què fa referència la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

El dret a una bona administració suposa una nova manera d'entendre la relació de l'Administració amb els ciutadans, en la qual estos adquirixen una posició rellevant i deixen de ser mers subjectes passius. En l'àmbit sanitari, el paper de la ciutadania l'ocupen els anomenats usuaris-pacients.

En el marc sanitari, una de les variants del dret a una bona administració està constituïda pel dret a obtindre una resposta (en este cas, obtindre l'assistència sanitària demanada) en un termini raonable i, si la urgència ho requerix, amb caràcter immediat.

Des d'un punt de vista normatiu, hem d'assenyalar que, si bé és cert que la Constitució no arreplega en el seu articulat el terme «bona administració», no ho és menys que la nostra norma fonamental estableix uns mandats directes dirigits als poders públics, als ciutadans i fins i tot al legislador. En el cas de l'Administració sanitària, en l'article 43, reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris.

D'altra banda, el dret a la integritat física, establert en l'article 15 de la Constitució, està íntimament vinculat amb el dret a la salut en els termes exposats en la jurisprudència constitucional.

Així mateix, l'article 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, l'eficàcia, en virtut de la qual ha de desplegar-se l'actuació de l'Administració pública.

En este sentit, la missió del Síndic de Greuges se cenyix a la protecció dels drets fonamentals, arreplegats en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, quan resultaren infringits per actuacions d'algun òrgan de l'Administració pública valenciana o esta no actuara de manera congruent amb els principis de legalitat i eficàcia que consagra el referit art. 103.1 de la norma suprema.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 determina:

Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut.

De la mateixa forma, disposa en l'article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

Finalment, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el nostre Estatut d'Autonomia arreplega, en l'article 9, de manera expressa el dret de la ciutadania a una bona administració.

En el marc del dret a la protecció de la salut, la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana, en l'article 3, lletra g), inclou entre els principis rectoris:

Racionalització, eficiència i efectivitat en l'organització i utilització dels recursos sanitaris.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Des de la posada en marxa del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'any 1993, els problemes relacionats amb demores en l'atenció sanitària han sigut una preocupació constant d'esta institució.

Els retards en l'assistència sanitària, en la realització de les proves i intervencions quirúrgiques necessàries, així com en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats vegen obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important detriment en la seua salut.

Considerem que aquells pacients que han d'esperar un elevat nombre de mesos, com en el present cas, per a rebre una atenció especialitzada, poden veure interrompuda, durant este període, l'efectivitat del dret a la protecció de la salut.

En definitiva, l'excessiva demora a obtindre l'assistència sanitària demandada no es correspon amb el dret de la ciutadania (usuaris/pacients) a una bona administració i, en conseqüència, amb l'obligació del sistema sanitari públic de garantir una protecció integral de la salut als seus ciutadans.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SANITAT:

1. **RECOMANEM** que, en general, extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, per a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures i accions organitzatives oportunes, fent complir, així, amb els principis d'eficàcia i celeritat en l'atenció sanitària, en el marc del dret a una bona administració.
2. **RECOMANEM** que implemente les accions que siguen necessàries per a procedir, com més prompte millor, a citar la persona titular de la queixa per a ser atesa pel Servei de Rehabilitació del Departament de Salut Xàtiva-Ontinyent.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana